

Generali é líder na Satisfação do Cliente de Seguros em Portugal



Estudo ECSI **Índice Nacional de Satisfação do Cliente.**

Estudo independente que compara as seguradoras nacionais, realizado por IPQ e Universidade Nova com o apoio da Associação Portuguesa de Seguradoras. Divulgado em Setembro de 2009.

superiores aos do conjunto das restantes seguradoras em todas as variáveis latentes observadas, evidenciando diferenças que são sempre estatisticamente significativas.

Este estudo que vai na sua 10ª edição, contou pela primeira vez este ano com o patrocínio da Associação Portuguesa de Seguradores e a participação de 15 empresas de seguros (Axa Seguros, Axa Vida, Ok!Teleseguros, Tranquilidade, Medis, Allianz, Ocidental Seguros, Ocidental Vida, Fidelidade Mundial, Império Bonança, Seguro Directo, Mapfre, T-Vida e MultiCare), representando 55% da quota de mercado. Foi examinada uma amostra de 3717 entrevistados, equivalente a 250 clientes de cada seguradora.

Este resultado vem reforçar a convicção que ao apostar na “Qualidade” a Generali está no caminho certo. A Generali continuará a investir na prestação de serviço, ciente que só com um esforço permanente poderá consolidar estes resultados e manter a liderança na Satisfação do Cliente de Seguros em Portugal como pretende.

A Generali obteve o 1º lugar no Índice Nacional de Satisfação do Cliente de Seguros no primeiro ano em que participou no Estudo ECSI (European Consumer Satisfaction Index) elaborado pelo Instituto Superior de Estatística e Gestão da Informação da Universidade Nova de Lisboa (ISEGI-UNL) em parceria com o Instituto Português da Qualidade (IPQ) e a Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ).

O modelo ECSI avalia 7 variáveis latentes que influenciam directa e indirectamente a Satisfação do Cliente. A Generali obteve a pontuação mais elevada em 5 variáveis (Imagem, Expectativas, Qualidade apercebida, Satisfação e Reclamações), alcançando a 2ª posição na ‘Lealdade’ e o 3º lugar no ‘Valor Apercebido’. A Generali apresenta valores